

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, dan M. Fakhri Ahmad, 1978, *Sistem Pengendalian Manajemen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Andrianto, 2008, *Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan dan Biaya Kualitas Pada Perusahaan Perhotelan*, STIE MUSI, Palembang.
- Anthony, N. Robert dan Vijay Govindarajan, 2002, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handayani, Dwi, 2007, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Quality Performance Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Dengan Standar Nasional Indonesia*, Universitas Khatolik Widya Mandala, Yogyakarta.
- Mas'ud, Fuad, 2004, *Survai Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*, Universitas Diponegoro.
- Mulyadi, 2000, *Akuntansi Manajemen*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Nur Indrianto dan Bambang Supono, 2002, *Metodelogi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Pratisto, Arif, 2009, *Statistik Menjadi Mudah Dengan SPSS 17*, Edisi 1, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Suadi, Arief, 2001, *Sistem Pengendalian Manajemen*, BPFE, BPFE, Yogyakarta.

Sugiyono, 2008, *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Sukarno, Edy, 2000, *Sistem Pengendalian Manajemen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi Yogyakarta.

Veronica, 2007, *Analisis Biaya Kualitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Princess Palembang*, STIE MUSI, Palembang.

Vijay, Govindarajan, 2000, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Salemba Empat, Jakarta.

Wahyono, Teguh, 2004, *25 Model Analisis Statistik Dengan SPSS 17*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.

www.repository.upi.edu.

www.scribd.com.

Yellow pages tahun 2011-2012.